



Ontario

CA20N  
DT  
-T53

# TRANSIT INTEGRATION NEWS

November 1993

Issue 1

## WHAT YOU CAN DO TO BE INVOLVED

First, you can be informed. To obtain a full information package on this initiative, get in touch with the Ministry of Transportation at the numbers shown below.

In addition, the task force will advise the media of its work every step of the way, so look to media for coverage of the task force's work and progress. As well, the task force wants input from all interested people. The hotline and the faxline have been put in place to receive your comments and questions.

**Hotline number:** (416) 235-5165

**Device for Deaf:** (416) 235-4986

**Faxline number:** (416) 235-4932

Letters are also welcome:

**Transit Integration Task Force**  
c/o Passenger Modal Policy Office  
West Tower, 2nd Floor  
Ontario Ministry of Transportation  
1201 Wilson Avenue  
Downsview, Ontario  
M3M 1J8



## TASK FORCE SEEKS TO CLEAR BARRIERS

With annual transit expenditures of about \$1.25 billion in the Greater Toronto Area (GTA), the time has come for building a system that meets transit riders' needs, and that's the goal of the Transit Integration Task Force.

"Clearing the way for transit riders is the goal," says Gilles Pouliot, Ontario's Minister of Transportation. "Municipalities, interest groups, riders and unions strongly support the task force in coming up with workable solutions."

Currently, a variety of barriers confront anyone who wants to use transit. This results in ever increasing automobile use which is putting added strain on the area's road system.

"The municipalities in the GTA are not islands, but their transit systems for the most part are," says George Dadamo, Parliamentary assistant to the Minister of Transportation and chair of the task force.

"The mandate of the task force is to bring these systems together in ways that will benefit transit customers the most," he adds.

Every day, transit users who must cross municipal boundaries confront the prospect of waiting in all kinds of weather for the "right bus".

It would be logical to think that "a bus is a bus", but with little coordination among the GTA's 17 transit systems, buses from one municipality can't pick up riders from another, so must just drive right by.

Double fares are another problem for GTA transit services. One result is that transit users on the northern Metro (Steeles Avenue) border walk blocks to avoid paying a double fare for a short cross-boundary trip. Officials estimate that this happens about three million times annually at this border alone.

Even getting information and tickets or tokens for different systems is frustrating and time-consuming.

And these are only **some** of the roadblocks facing transit users. For persons with disabilities, the problems are amplified as they attempt each day to organize the right connections with various municipal systems.

Car drivers face no such barriers. As a result car usage across municipal boundaries has far outstripped transit use.

In recent years, an estimated nine out of 10 trips across Metro borders have been by car. This

brings more congestion and longer travel times which means higher costs to truck goods and lost person-hours at work.

It also has serious effects on the environment and adds to the cost of road building and maintenance.

These problems will increase as the trend continues to relocation of jobs and greater population growth outside Metro, unless transit users are offered a system that better meets their needs.

As Lou Parsons, vice-chair of the task force has pointed out, Ontario spends more than \$500



George Dadamo, Chair (left) and Lou Parsons, Vice-Chair at the second Task Force meeting (Mississauga, Civic Centre, September 10, 1993).

million each year to support transit services in the GTA.

"We must find solutions that give us a better return on this investment," he says.

Change is essential. And change is **the** agenda for the Transit Integration Task Force.

### How will change come about?

The task force will concentrate on five key areas affecting the 17 transit systems in the GTA:

- fare integration
- service coordination
- customer information
- capital planning
- finance

Working groups consisting of representatives from the transit systems, labour unions and local municipalities have been set up to examine, "in depth", options in each area and to come up with recommendations to provide transit users with a system that is fair, easy to understand and meets riders needs.

In addition, the task force will also look at the overall organizational structure. Any decisions on structure will be made with the input of transit officials, municipal and labour representatives and employers.



*The Transit Integration Task Force, through its five working groups, is concentrating on five areas to bring about improved transit across the Greater Toronto Area. Below are reports on the Service Coordination and Customer Service working groups.*

## SEAMLESS SERVICE: A Key to Success

Developing a system that provides "seamless service" between municipalities to meet riders' needs rather than conform to municipal or regional boundaries is the focus of the Service Coordination Working Group.

"We are reviewing the strengths and weaknesses of the current system as well as examples of successful coordination to see how we can implement seamless service," says Gary Webster, Working Group Chair and TTC Manager of Service Planning.

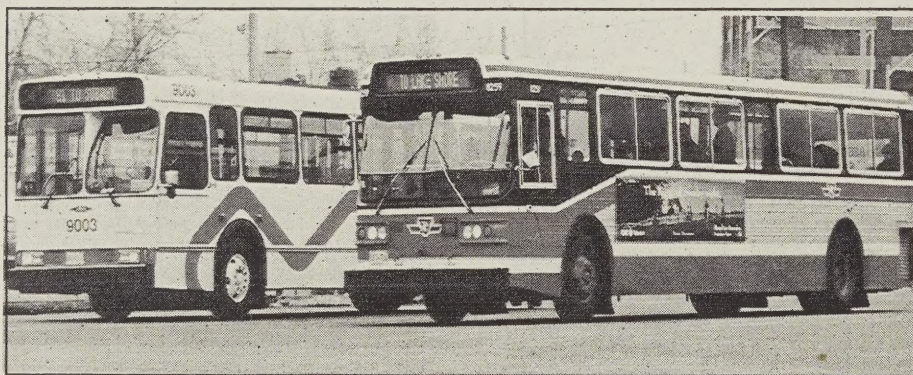
"What we have found is that while there are promising examples of coordination there's no **overall** system plan to meet riders' needs," he says.

One example is the transit service operated by the TTC, Markham Transit and

Vaughan Transit. It offers 15 seamless service routes covering all major north-south roads across Metro's northern boundary with full integration with the subway.

Data is exchanged on ridership and costs. As well, TTC planning, scheduling and counting staff serve the three municipalities. There is still room for improvement in this system because individual operators' schedules sometimes do not allow for full coordination with connecting services of other operators and routes.

The working group is also reviewing the results of the TTC-Mississauga Transit experience where questions related to fare/transfer and union jurisdiction are still to be answered.



SERVICE CONNECTION — Mississauga Transit meets TTC at Islington station.

## EASY, ACCURATE AND FAST:

### GOALS FOR CUSTOMER INFORMATION

Better transit means better information, and that's a major goal of the Customer Information Working Group.

Today a transit rider who wants help for a trans-boundary trip has to make several calls to get the right information. That's because each municipality only has information on its own services.

A lot of riders need and seek help. The separate telephone information systems for Mississauga, Brampton, Vaughan, Richmond Hill, Markham, Pickering, Metro and GO Transit handle almost 13 million calls annually.

"The object of the Customer Information Working Group is to make it possible for a customer

to phone **one** number from anywhere in the GTA and get the information they need," says Ron Swanson, Chair and Manager, Customer Service, GO Transit.

"We will be developing one map of all transit services offered in GTA municipalities, and it should be available by January of 1994," Swanson says.

"We have also found that a central telephone information number is technically possible and could be partially in place by 1994. To make this happen, we must resolve such issues as new technology, timing, costs, responsibility and resource impacts," he adds.

Changes proposed by the working group are aimed at making an accurate, easy to use, responsive, information system available to customers throughout the GTA. "As well, since the phone system and route guide work best together, we must get the route guide into the hands of the public," Swanson says.

## SAN DIEGO OFFERS AN INTERESTING COMPARISON

The Task Force has examined how other regions around the world are resolving similar transit issues. In particular, the transit system of the San Diego area of California is of interest.

While San Diego's system is much smaller (ridership is less than one-eighth of the GTA's 493 million per year), this California model has won plaudits from riders and the public.

Since 1975, all the transit systems in the San Diego area have been organized under the Metropolitan Transit Development Board (MTDB). This system was expanded in 1984 and is coordinated by a general managers group.

The Board looks after construction, short range planning, administering subsidies and the coordination of service, fares and customer information. It also supervises capital spending and the administration of the paratransit system.

Several points in the MTDB mission statement are similar to the objectives of the Transit Integration Task Force:

- getting the best service for each dollar spent;
- promoting public transit and increasing transit use;
- being customer oriented;
- implementing capital projects on schedule and within budget;
- being responsive to community needs.

This and other examples will help the task force recommend how GTA public transit should be organized for the 21st century.





# San Diego offre une comparaison intéressante

Le Groupe de travail a examiné comment d'autres régions du monde trouvent des solutions à des problèmes de transport de même nature. Le système de transport en commun de San Diego, en Californie, est intéressant à cet égard. Bien que le réseau de San Diego soit beaucoup plus petit (l'achalandage est le huitième de celui de Toronto, qui se situe à 493 millions de passagers par année), ce modèle californien s'est attiré les applaudissements de ses usagers et du public.

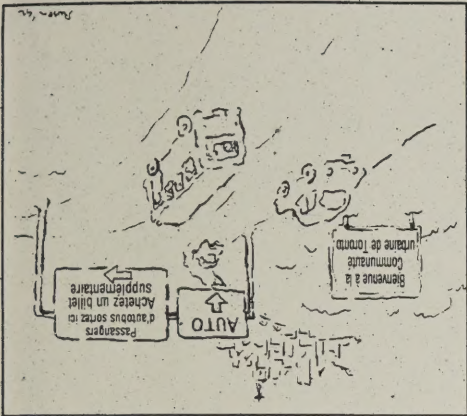
Depuis 1975, tous les réseaux de transport de la région de San Diego ont été réorganisés sous la responsabilité d'une commission appelée *Metropolitan Transit Development Board (MTDB)*. Le réseau a été prolongé en 1984 et placé sous la coordination d'un groupe de gestionnaires.

La commission de San Diego veille à la construction, à la planification à court terme, à la gestion des subventions et à la coordination du service, des tarifs et des renseignements aux usagers. Elle assure également la supervision des dépenses d'immobilisations et la gestion du réseau de transport adapté.

Plusieurs des points figurant dans l'énoncé de mandat du MTDB ressemblent aux objectifs que vise le Groupe de travail sur l'intégration des transports en commun :

- obtenir le meilleur service pour le montant investi;
- favoriser l'utilisation du transport en commun et en accroître l'achalandage;
- s'attacher à répondre aux besoins de la clientèle;
- mettre en oeuvre des projets d'immobilisations en respectant les échéanciers et les budgets prévus;
- être attentif aux besoins de la communauté.

Voilà un exemple parmi d'autres qui aidera le Groupe de travail à recommander la meilleure façon d'organiser le système de transports en commun de la région du Grand Toronto en prévision du XXI<sup>e</sup> siècle.



Le Groupe de travail sur l'intégration des transports en commun, par l'entremise de ses cinq groupes constitutifs, concentre son action sur cinq points afin d'améliorer le système dans la région du Grand Toronto.

On trouvera ci-après les rapports de coordination des services et du groupe du service à la clientèle.

## La clé du succès : Un service intégré

L'élaboration d'un système qui assure un service «sans interruption» entre les municipalités afin de répondre aux besoins des usagers plutôt que de se conformer aux limites territoriales municipales et régionales, voilà l'objectif du groupe de coordination des services.

«Nous étudions les points forts et les points faibles du système actuel, ainsi que des exemples de coordination fructueuse, afin de voir comment nous pourrions mettre en oeuvre le service intégré», déclare Gary Webster, président du groupe et chef de la planification des services à la TTC.

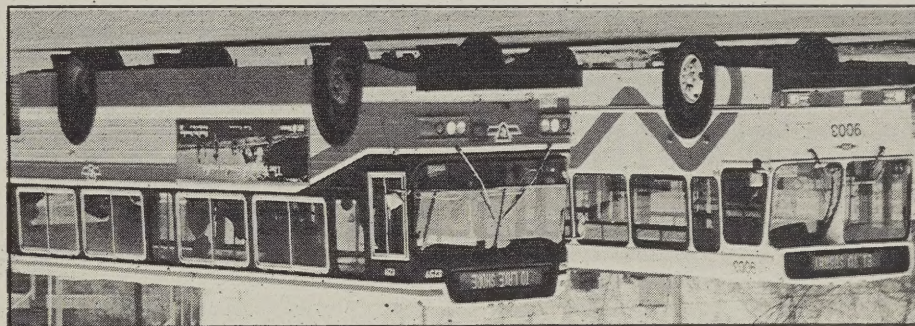
«Nous avons découvert que même s'il y a des exemples prometteurs de coordination, il n'y a pas de plan d'ensemble pour répondre aux besoins des usagers, précise-t-il.

Un des exemples est le service de transport qu'offre la TTC, le réseau de Markham et celui des municipalités.

Le Groupe de travail étudie également les résultats de l'expérience conjointe TTC-Mississauga Transit, où les questions liées aux tarifs, aux correspondances et aux compétences des divers syndicats sont toujours sans réponse.

On partage les données sur l'achalandage et les frais. Le personnel de la TTC chargé de la planification, de la détermination des horaires et du décompte est au service des trois municipalités. On peut toujours améliorer le système parce qu'il arrive parfois que les horaires des circuits de certains réseaux ne permettent pas la correspondance parfaite avec d'autres réseaux et circuits.

Le Groupe de travail étudie également les résultats de l'expérience conjointe TTC-Mississauga Transit, où les questions liées aux tarifs, aux correspondances et aux compétences des divers syndicats sont toujours sans réponse.



Correspondance entre les services - le Mississauga Transit et la TTC se croisent à la station Islington.

## Les objectifs du service de renseignements à la clientèle : facilité, précision et rapidité

Pour avoir un meilleur service de transports en commun, il faut un meilleur service de renseignements à la clientèle, et c'est là un des objectifs principaux du groupe de travail sur les renseignements à la clientèle.

Aujourd'hui, les usagers des transports en commun qui veulent se renseigner en préparation d'un déplacement au-delà des limites municipales doivent faire plusieurs appels téléphoniques avant d'obtenir les informations pertinentes. Tout cela parce que chaque municipalité ne dispose de renseignements que sur son propre réseau.

Un grand nombre d'usagers ont besoin de renseignements et cherchent à les obtenir. Les systèmes distincts de renseignements par téléphone qu'offrent les réseaux de Mississauga, Brampton, Vaughan, Richmond Hill, Markham, Pickering, la région métropolitaine de Toronto et le Réseau GO répondent à environ 13 millions d'appels chaque année.


D'après Ron Swanson, président et chef des services

«Nous allons mettre au point un plan de tous les réseaux de transport en commun des municipalités de la région du Grand Toronto, et il devrait être disponible d'ici à janvier 1994», a ajouté Ron Swanson.

«Nous avons aussi constaté qu'il est techniquement possible de créer un numéro de téléphone centralisé pour les renseignements et qu'il pourrait être instauré en partie d'ici à 1994. Pour y parvenir, nous devons résoudre certaines questions concernant les technologies nouvelles, le calendrier de mise en service, les frais, le partage des responsabilités et les conséquences au chapitre des ressources», a-t-il poursuivi.

Les changements que propose le groupe de travail visent à offrir aux usagers des réseaux un système efficace. «Comme c'est ensemble que le système téléphonique et le guide des circuits fonctionnent le mieux, nous devons mettre le guide des circuits entre les mains du public», a conclu Ron Swanson.





**Ontario**  
 Ministère des Transports de l'Ontario  
 1201, avenue Wilson  
 Downsview (Ontario)  
 M3M 1J8

**Nouvelles sur l'intégration des transports en commun**  
 Novembre 1993  
 Numéro 1

**Le que vous pouvez faire pour participer**  
 Tout d'abord, vous pouvez vous renseigner. Pour obtenir une trousse d'information complète sur cette question, communiquez avec le ministère des Transports en composant les numéros indiqués ci-dessous. De plus, le Groupe de travail informera les médias de l'avancement de son travail à chacune de ses étapes. Consultez les médias pour vous tenir au courant des travaux du Groupe et des progrès qu'il enregistre. Le Groupe de travail tient à connaître l'avis de toutes les personnes intéressées. Une ligne d'information par téléphone est donc prévue, ainsi qu'un télecopieur, afin de répondre à toutes vos questions et de recueillir vos observations.

**Ligne d'information : (416) 235-5165**  
**Appareil de télécommunications pour malentendants (ATM) : (416) 235-4986**  
**Télecopieur : (416) 235-4932**  
 Vos lettres sont aussi les bienvenues.

**Groupe de travail sur l'intégration des transports en commun**  
 a/s Bureau des politiques relatives aux modes de transport des passagers  
 Tour ouest — 2<sup>e</sup> étage  
 Ministère des Transports de l'Ontario

# Le Groupe de travail cherche à éliminer les obstacles

Les dépenses au chapitre des transports en commun dans la région du Grand Toronto s'établissent à 1,25 milliard de dollars par année. Le moment est donc venu de créer un système qui répond aux besoins des usagers. Voilà précisément l'objectif que vise le Groupe de travail sur l'intégration des transports en commun.

Éliminer les obstacles auxquels font face les usagers, voilà l'objectif que le ministère des Transports de l'Ontario, Gilles Pouliot. Les municipalités, les groupes d'intérêt, les usagers et les syndicats appuient fortement le Groupe de travail pour qu'il apporte des solutions pratiques.

À l'heure actuelle, toute une série d'obstacles se dressent devant les usagers des transports en commun. D'abord, l'utilisation toujours croissante de l'automobile, ce qui ajoute au fardeau que doit supporter le réseau routier de la région. Les municipalités de la région du Grand Toronto ne sont pas isolées les unes des autres, mais, en général, leurs réseaux de transport en commun le sont, affirme George Dadamo, adjoint parlementaire du ministre des Transports et président du Groupe de travail.

Le mandat du Groupe de travail est de rassembler ces réseaux pour qu'ils profitent le plus aux usagers, ajoute-t-il.

Chaque jour, les usagers des transports en commun qui doivent franchir des limites municipales sont confrontés à la perspective d'attendre le bon autobus dans toutes sortes de conditions atmosphériques.

Il serait logique de croire qu'un autobus, c'est un autobus. Cependant, le peu de coordination entre les 17 réseaux de la région du Grand Toronto fait qu'un autobus d'une municipalité donnée ne peut prendre à son bord des usagers d'une autre municipalité et doit donc passer tout droit.

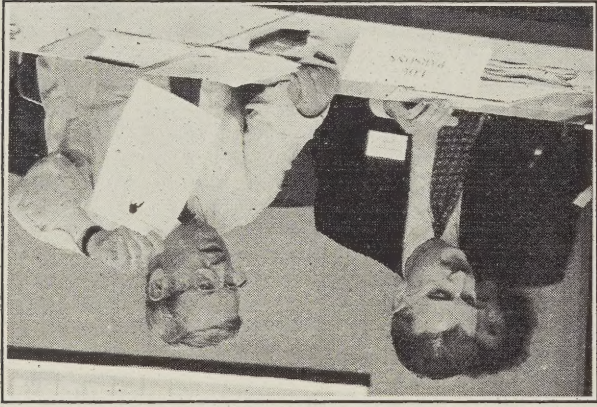
Autre problème, la double tarification. L'une des conséquences est que les usagers qui se trouvent à la limite nord de l'agglomération torontoise (avenue Steeles) font plusieurs coins de rue à pied pour éviter de payer le double tarif imposé parce qu'ils franchissent une limite municipale. Les responsables estiment que cette situation se répète environ trois millions de fois par an, uniquement sur cette limite municipale. Même le fait de demander des renseignements et d'acheter des billets ou des jetons pour divers réseaux devient une démarche fastidieuse et frustrante.

Et ce ne sont là que quelques-uns des obstacles auxquels se heurtent les usagers. Pour les personnes handicapées, les problèmes sont amplifiés du fait qu'elles doivent trouver chaque jour les bonnes correspondances avec divers réseaux municipaux. Les automobilistes n'ont pas à affronter de tels obstacles. C'est pourquoi l'utilisation de la voiture au-delà des limites municipales dépasse largement celle des transports en commun.

Depuis quelques années, on estime que neuf déplacements sur dix au-delà des limites de l'agglomération torontoise ont été effectués en voiture. Cette situation entraîne un plus grand nombre d'embouteillages et des retards dans les déplacements, ce qui signifie des frais plus élevés pour le transport des personnes-heures de travail.

Cette situation a aussi de sérieuses conséquences pour l'environnement et contribue à accroître les frais de construction et d'entretien des routes.

Ces problèmes vont s'accroître avec la décentralisation accrue des emplois et la croissance démographique au-delà de l'agglomération torontoise, à moins que l'on offre aux usagers des transports en commun un système qui répond mieux à leurs besoins.



George Dadamo, président (à gauche) et Lou Parsons, vice-président à la deuxième réunion du Groupe de travail (Centre municipal, Mississauga, le 10 septembre 1993).

Comme le faisait remarquer Lou Parsons, vice-président du Groupe de travail, l'Ontario dépense chaque année plus de 500 millions de dollars au chapitre des services de transports en commun dans la région du Grand Toronto.

Nous devons trouver des solutions qui nous donnent un meilleur rendement sur notre investissement, a-t-il poursuivi.

Des changements sont essentiels. Et ces changements constituent l'ordre du jour du Groupe de travail sur l'intégration des transports en commun.

**Comment ces changements surviendront-ils?**  
 Le Groupe de travail concentrera son action sur cinq points clés qui touchent les 17 réseaux de transport en commun de la région du Grand Toronto :

- l'intégration des tarifs;
- la coordination des services;
- les renseignements aux usagers;
- la planification des dépenses d'immobilisations;
- le financement.

Des groupes de travail constitués de représentants des réseaux de transport en commun, des syndicats et des municipalités ont été mis sur pied afin d'examiner de près ces questions et de formuler des recommandations permettant d'offrir aux usagers un système équitable, facile à comprendre et qui répond à leurs besoins.

En outre, le Groupe de travail passera en revue la structure organisationnelle d'ensemble. Toutes les décisions en matière de structure se prendront en collaboration avec les responsables des divers réseaux et avec les représentants des municipalités, des syndicats et des employeurs.